

第1回公的年金の分かりやすい情報発信モデル事業検討会 議事録

○日時：平成26年8月27日（水）14：30～

○場所：厚生労働省 共用第8会議室（19階）

○出席者

（検討会メンバー）

阿部公一氏、熊切峰男氏、佐々木一郎氏、佐藤真奈子氏、関口静氏、殿村美樹氏、
原佳奈子氏、三浦直美氏、横尾良笑氏

（厚生労働省）

樽見年金管理審議官、大西事業管理課長

（日本年金機構）

向山給付企画部長、小濱サービス推進グループ長、昆野適用企画指導グループ長

○議題：（1）本検討会の概要及びスケジュールの説明、検討会開催計画（案）

（2）業務支援ツールモデル事業の概要・作成方針について

（3）通信研修モデル事業の概要・作成方針について

（4）情報発信モデル事業の概要・作成方針について

○議事

○司会

それでは定刻になりましたので、ただいまより、第1回公的年金のわかりやすい発信モデル事業検討会を開催いたします。皆様、本日はお忙しい中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

本日、会議主催者の樽見年金管理審議官は公務のため、やむを得ず途中から出席とさせていただきます。構成員の皆様には大変申し訳ございませんが、ご了承ください。なお、樽見年金管理審議官が到着され次第ご挨拶させていただきたいと思っております。

まず、議事に先立ちまして、資料の確認をさせていただきたいと思っております。皆様、お手元の資料の確認をさせていただきたいと思っておりますが、議事次第のほうに配布一覧がございますので、そちらと合わせてご確認願います。まず、資料の1-1～1-5として、この検討会に関する資料ということで、1-1 公的年金のわかりやすい情報発信モデル事業検討会設置要綱、1-2 当検討会の構成員名簿、1-3 会議の公開の取り扱いについて、1-4 公的年金のわかりやすい情報発信モデル事業について、1-5 検討会開催計画および作成スケジュール、そして、資料の2-1と2-2といたしまして、会議の前提となる公的年金のあり様について簡単な解説資料が入っています。2-1 公的年金制度・市町村における国民年金事務運営の概要、2-2 年金に関する広報・教育活動について、そして、資料3と4と5がそれぞれ今日の大きな議事のテーマとなる各事業者からの説明資料となっております。資料3 業務支援ツールについて、こちらはあずさ監査法人でございます。それから、資料4 市町村職員向け通信研修モデル事業について、こちらはTAC株式会社でございます。それから、資料5-1 市町村

における国民年金手続促進モデル事業の資料。こちらは電通パブリックリレーションズで
ございます。ならびに、5-2 若年層に向けた国民年金保険料納付促進モデル事業の資料で
ございます。こちらと同じく電通パブリックリレーションズでございます。そして、参考資
料として 4 つの資料を添付してございますので、随時ご確認いただきたいと思います。も
し不足等ございましたら、お申し出いただきますようお願いいたします。

続きまして、本日の検討会の構成員の皆様のご紹介をさせていただきたいと思
います。お手元の資料 1-2 公的年金のわかりやすい事業発信モデル事業検討会の構成員名簿をご参
照いただけますでしょうか。事務局より五十音順でご紹介申し上げたいと思
います。構成員の皆様におかれましては、ご着席のままでお願いしたいと存じます。東北公益文科大学
公益学部教授の阿部公一様でいらっしゃいます。

○阿部構成員

本日はよろしくようお願いいたします。

○司会

磐田市役所健康福祉部国保年金課課長の熊切峰男様でいらっしゃいます。

○熊切構成員

熊切です。よろしくお願ひします。

○司会

同志社大学商学部准教授の佐々木一郎様でいらっしゃいます。

○佐々木構成員

佐々木と申します。よろしくお願ひいたします。

○司会

さいたま市役所保健福祉局福祉部年金医療課課長の佐藤真奈子様でいらっしゃいます。

○佐藤構成員

佐藤と申します。よろしくお願ひいたします。

○司会

上里町役場健康保険課課長の関口静様でいらっしゃいます。

○関口構成員

関口と申します。よろしくお願ひします。

○司会

株式会社 TM オフィス代表取締役の殿村美樹様でいらっしゃいます。

○殿村構成員

殿村でございます。どうぞよろしくお願ひします。

○司会

株式会社 TIM コンサルティング取締役の原佳奈子様でいらっしゃいます。

○原構成員

原でございます。よろしくお願ひいたします。

○司会

時事通信社『厚生福祉』編集長の三浦直美様でいらっしゃいます。

○三浦構成員

三浦と申します。よろしくお願いします。

○司会

日本ユニバーサルデザイン研究機構理事長の横尾良笑様でいらっしゃいます。

○横尾構成員

横尾でございます。よろしくお願いいたします。

○司会

ありがとうございました。続きまして、各事業の各受託者についてご紹介いたします。それぞれ代表者様にご挨拶いただきたいと思いますと考えております。資料が先後して恐縮でございますが、資料の1-4をご参照いただけますでしょうか。今回の公的年金のわかりやすい情報発信モデル事業におきましては、大きく3つの事業を想定してございます。資料1-4に本事業のフレームワークとある通り、業務支援ツールモデルに関する事業、通信研修ツールに関する事業、そして、情報発信ツールに関する事業という3つの事業をそれぞれ3つの事業者が受託することで、この事業を進めてまいりたいと考えております。

最初に、市町村国民年金事務に関する業務支援ツールモデルを受託しております、有限責任あずさ監査法人です。

○あずさ監査法人代表者

あずさ監査法人と申します。私どもは日頃からパブリックセクター分野の会計監査アドバイザーに従事しております。その知見を有しましておりますので、それらを活用して今回の業務に貢献させていただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○司会

続きまして、市町村国民年金事務に関する通信研修モデル事業を受託しています、TAC株式会社です。

○TAC（株）代表者

TAC株式会社でございます。小畑と申します。この度は弊社をご指名いただきまして誠にありがとうございます。御礼を申し上げますとともに、さらに身が引き締まる思いでございます。これまで培ってきた教育、そして、研修のコンテンツのノウハウをフルに活用して精一杯やらせていただきたいと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○司会

続きまして、市町村における国民年金手続促進モデル事業および若年者に向けた国民年金保険料納付促進モデル事業を受託しています、株式会社電通パブリックリレーションズです。

○（株）電通 PR 代表者

情報発信ツールに関する事業をお手伝いさせていただきます、電通パブリックリレーシ

ョンズの前田と申します。他のパートと連携を密にはかり、より効果的なものが獲得できるようにお手伝いさせていただきたいと思っておりますので、今後ともどうぞよろしくお願いたします。

○司会

ありがとうございました。それでは、こちらでカメラ撮りを終了させていただきたいと思っておりますので、申し訳ございませんがカメラの方はこちらで退室をお願いいたします。

引き続きまして、本日は第 1 回目でございますので、議論を始めるに先立ち、本検討会の公開の取り扱い、概要、ならびに、検討会のスケジュールについてご案内差し上げたいと思っております。お手数ですが、資料の 1-3 をご確認くださいませでしょうか。資料の 1-3 でございます。会議の公開の取り扱いでございますが、会議および資料については原則公開といたします。ただし、公開することにより個人に不利益を及ぼす恐れがある場合には会議および資料を非公開とすることができるとしております。また、議事録については、後日構成員の皆様にご確認をいただきました上で速やかに厚生労働省のホームページに公開いたします。写真撮影等については会議の冒頭の頭取り、その他厚生労働省が許可したのものについて行うことができるものとしております。特にご意見等ございますか。特段ないようございましたら、こちらでご了承ということで進めさせていただきたいと思ます。

続きまして、資料の 1-5 をご確認くださいませでしょうか。1-5 でございます。今回の検討会の開催計画および作成スケジュールでございます。今回の 8 月下旬の第 1 回目からスタートし、3 月の末までの全 9 回を想定しております。年度内いっぱいを目処として、進めてまいりたいと思っております。この 8 月からスタートして、8 月、9 月、10 月をもって基本的な作成、そして、11 月から 1 月の間くらいまでをかけて 3 つの事業ともそれぞれモニタリング事業を実施いたします。最初に基本的に作成したものについて、このモニタリング事業を通じてその有効性や効率性を計ります。そして、年が明けて 1 月から 2 月にこのモニタリング事業の結果を受けて必要な修正を踏まえ、年度内で完成を目指すといった大きなスケジュールとなっております。なお、この 3 つの事業の業務支援ツール作成、通信研修モデル、それから、情報発信モデルのいずれも、この検討会の中で議論いただいた内容を踏まえながら、スケジュールに関しては随時調整をしながら進めていきたいと思っております。共通してこのような流れで進めたいということでございます。こちらに関しても特段何かございますか。特段ご質問ご意見等ございませんようでしたら、大筋の流れとしてはこの形で進めるとご了承いただいたということで進めていきます。

続きまして、検討会で具体的な内容の議論を進めていくにあたり、年金制度の現状等について厚生労働省のほうからご案内差し上げたいと思っております。よろしくお願いたします。

○大西課長

それでは、お手元の資料に基づいてご説明申し上げます。資料 2-1 をご覧ください。1 ページおめくりいただきますと、公的年金制度の概要とございます。本検討会におきましては、

20歳から60歳未満の農林漁業、自営業、学生、無業といった方々が加入される国民年金を対象にしています。

2ページ目に公的年金制度とライフコースとございます。国民の方々の働き方とか暮らし方に応じて国民年金の第1号被保険者と、厚生年金等の第2号被保険者、サラリーマンの被扶養配偶者である第3号被保険者がおりますけれども、1、2、3号の間を行ったり来たりしているということでございます。引退後には老齢年金を受け取っていただきますが、4ページ目にもございます通り公的年金には老齢年金だけではなくて障害年金や遺族年金というような給付もあります。

それから、5ページ目の年金業務の実施体制についてです。かつては、主として厚生労働省の外局でございます社会保険庁が年金業務を行っているということでございましたけれども、現在では日本年金機構という非公務員型の特殊法人が行っているということでございます。

次に6ページ目です。6ページの真ん中にあるように、年金の業務には適用、徴収、相談、給付といった業務がございますけれども、とりわけ、今回のこの検討会では、国民年金の適用関係、それから、年金の給付の裁定請求の一部の事務というようなものを法定受託事務として市町村に実施していただいているという点が重要なポイントになっております。先ほどの図にもございましたけれども、年金事務所は全国に312カ所しかないということで、住民にとってはかなり遠い場合もございます。住民に身近な市町村でこういった窓口業務をしていただいているということが、国民年金制度を推進していく上で、極めて重要な位置づけを占めているということでございます。

次のページの7ページ目、8ページ目に、市町村にお願いしております事務の具体的な内容がございます。7ページ目は、今申しました法定受託事務の部分でございます。主なものとしては、被保険者の資格を取得した時の届け出、7ページ目の表の5番目にあります免除などの申請の受付の業務、7番目にあります第1号被保険者期間のみを有する方からの老齢基礎年金の裁定請求といった業務も法定受託事務ということで実施していただいております。

それから、それに関連して8ページ目でございますが、法定受託事務以外にも、市町村との協力・連携事務と呼んでおりますけれども、法定受託事務と密接な関係のある部分で、具体的な被保険者向けのサービスなどを実施していただいております。例えば、この表にございます通り資格を取得する届け出というのは、法定受託事務でございますけれども、受理した際に合せて口座振替をご案内いただくということについては、1,736の市町村が実施をされているというようなことで、ここに記載されている業務も合わせて実施していただいているということでございます。

9ページ目以降は、市町村における業務の実態に関わる資料が付いてきております。本日の参考資料で平成25年度国民年金市町村事務費交付金実態調査結果をお配りしておりますので、後でお目通しいただければと存じますが、こちらで得られた調査結果を基にしてお

ります。9 ページ目にございますように、市町村で担当していただいている職員が 15,000 人弱いらっしゃいまして、その 8 割強が兼務です。例えば、国民健康保険と国民年金を兼任しているとか、そういうかたちで業務に携わっていらっしゃいます。

それから、10 ページ目にございますけれども、当然、自治体の中での人事異動がございますので、国民年金の経験年数ということで見ますと、3 年以下で業務に携わっている方が非常に多くを占めています。

それから、11 ページ目にございます。業務量の部分で見ますと、免除の申請の受付業務、それから、資格取得関係の業務という部分が法定受託事務の中では業務量として多くなっています。それから、協力連携事務の中ではやはり相談という部分が非常に大きなウエイトを占めているということでございます。これらにつきましては、後であずきさん、TAC さん、電通さんからの事業の内容の説明の中でももう少し詳しい説明があろうかと存じます。

それから、資料 2-2 は、年金に関する広報・教育活動について我々が関わっている部分でどれくらい広報がきちんとやれているかということについて簡単にご紹介する資料になっております。1 枚おめくりをいただきますと、さまざまなかたちで雑誌に掲載をしていただくとか記者の方々にご説明をさせていただくとか、そういうかたちで PR などに努めているということでございます。

2 ページ目にございますけれども、とりわけ、今年度からコンビニエンスストアにご協力いただきまして、ポスターを掲示させていただくという取り組みをしております。

それから、3 ページ目です。社会保障教育ということで、これ自体は厚生労働省の別の部署で年金だけに限らず医療、介護なども含めて教育の現場でどういうものを使って社会保障についてご理解いただくかという検討を行っております、そういう中で年金につきましても、教材やワークシート、映像教材というような物を作って、実際に学校で授業をしていただいたりしています。

それから、次の 4 ページ目にございますけれども、日本年金機構では地域年金展開事業と申しまして、自治体や教育機関などと連携して、高校や大学などに出張して、年金事務所の職員がセミナーなどを開催しているということがございます。

それから、最後のページです。急に資料が縦になってしまっていて恐縮ですが、今年から 11 月 30 日を「年金の日」といたします。いい未来という語呂合わせですが、民間の関係団体とも協力いたしまして、国民の一人一人に高齢期の生活設計について思いを巡らしていただきたいということで、後ろにあるようないろいろなイベントの開催を予定しております。説明は以上です。

○司会

ただいまの説明について特に何かご意見等ございますか。それでは、次の議題に移らせていただきたいと思います。具体的な議事検討でございますが、本日は 3 つの大きなテーマを予定してございます。1 つ目が、業務支援ツールモデル事業の概要・作成について、2

つ目が、通信研修事業の概要・作成方針について、そして、3つ目が、情報発信モデル事業の概要・作成方針についてです。この後のタイムテーブルでございますが、最初の事業、2つ目の事業、そして、業務支援ツールモデル事業ならびに通信研修モデル事業の説明と質疑に関して、それぞれ事業ごとに25分程度を想定しております。ただし、3つ目の情報発信モデル事業につきましては説明する分量が少し多いため、説明と質疑で45分程度を想定しております。本日限られた時間の中で多くの構成員の皆様からご意見を賜りたいと考えております。そのため大変恐縮ですが、一回の質問のご発言を2～3分程度ということでご協力いただければと思っております。何卒よろしくお願いいたします。それでは、最初の議事でございます。あずさ監査法人より説明いただきたいと思います。

○あずさ監査法人

それでは、お手元の資料3番の業務支援ツールに基づいてという資料に基づきましてご説明を差し上げます。1枚ページをめくっていただきますと目次でございますので、こちらをご確認ください。まず、ローマ数字の1番です。モデル事業の受託業務についてのご説明を差し上げます。ページをめくっていただきまして、スライドの番号で言いますと、アラビア数字で1番でございます。弊法人の概要でございますので、こちらはお時間の許す時にご覧いただければと思っております。

続きまして、スライド番号2番でございますが、弊法人のほうで受託する業務の範囲のご説明になっております。先ほど事務局のほうから本事業の全体像のご説明を差し上げましたが、そのうち弊法人のほうで受託している業務については、こちらの業務支援ツールの作成とその試行的導入という範囲である部分についてだどご理解いただければと思っております。

それでは、ページめくっていただきまして、スライド番号3番でございます。こちらは、本検討会のスケジュールと我々の業務を照らし合わせたものでございます。我々はだいたい4回目の検討会までの間に業務支援ツールの案をご提示いたしたいと思っております。その後、実際に市町村の皆様方にご使用いただいてモニタリングして、その結果を最終版に反映させていくというスケジュールで考えておりますのでご了承ください。

スライド番号4番になります。本日もご議論いただきたい事項ですけれども、先ほどご紹介もありましたが、まず、25年度に実施した事務の実態調査についてご説明差し上げます。その後、業務支援ツールの作成の作業の範囲ですとか、支援ツールそのもののイメージについてお示しいたしますので、まずは構成員の皆様にご第一印象を賜って、今後提示する成果物に反映させていただきたいと考えております。

では、ページをめくっていただきまして、ローマ数字の2番です。25年度調査の分析を以降させていただきます。まずは、スライド番号5番でございますが、課題認識ということでございます。昨年度、厚生労働省等で実施された事務の実態調査によりますと、年金業務の窓口に関しては窓口担当者様の経験が不足している部分と、実施方法自体にばらつきがあると分析され、その結果、事務効率に大きな差があると分析されております。もち

ろん各市町村で状況等異なると思いますが、実態には配慮しつつも一定程度標準的なモデルを整備する必要があるのではないかと我々は認識しております。そのため、後ほどご案内いたしますが、本事業では業務支援ツールというものと、その解説集というものを整備して、年金事務の適正かつ円滑な運営をしていきたいと思っている次第でございます。

では、ページめくっていただき 6 番になります。こちらが先ほど説明したばらつきの根拠でございますが、被保険者 1 人当たりに関する事務の時間を各市町村を 11 区分に分解して分析したのになります。上位 20 パーセントと下位 20 パーセントのばらつきが一番上の三角の折れ線グラフです。これは実は右にいくほど人口規模の小さい市町村ですけれども、より大きく差が出ているのではないかと分析しております。

次に参考スライドです。11 区分のご紹介をしておりますので、後ほどご確認いただければと思っております。

それでは、次に 7 枚目のスライドに進んでいただきます。今回の支援ツールモデル作成の背景ですけれども、こちら先ほど厚労省様のほうからご案内がありましたが、全市町村の 31 パーセントが、実務経験 3 年以下の方で窓口の業務を実施しているという実態になっております。こちらのグラフで言いますと、左下の棒グラフにも表されておりますが、経験の浅い職員だけで業務を実施しているという実態がまずあるというところでございます。

次の 8 番のスライドです。このような状況下において、同じく 25 年度の調査で、先ほど申し上げた業務支援ツールの中の対応ガイド、チェックリスト、必要書類リストという物の利用意向がありますかというアンケートに対しては 98 パーセントの市町村が利用意向があると分析されております。こちらは左下の円グラフになります。しかしながら、作成状況はどうかと申しますと、右の棒グラフにあるように対応ガイド、チェックリストに至りましては 10 パーセント台の作成状況、必要書類リストであっても半分に満たない 46 パーセントであるというのが現在の市町村の状況と分析しております。

次の 9 ページのスライドです。ニーズはあるというところですが、窓口業務が多くありますので、こちら 25 年度調査で各市町村からどのような業務についてツールがあると便利かとお伺いをしました。3 つ選んでいただいておりますが、事務量の多い業務と高難易度業務については非常に要望が多くなっているのかなと思っておりますので、我々は今の段階といたしましては、このあたりはまず間違えなく作成していくであろうと考えております。また、高齢基礎年金や死亡届などの要望も高いので、入れていくであろうと今のところ考えております。その下になりますと、法定免除や各種変更届などは若干少なくなっておりますので、このあたりをどうすべきかというご意見を賜りたいと思っている次第でございます。

10 番目のスライドに進んでいただけますでしょうか。もちろん、先ほど申し上げた業務が適切かと考えていますけれども、この中でも事務の頻度が多く、かつ、標準化が可能なものに限ろうと。例外的なものについてはあまり標準化には適さないのではないかと

ことで、右のマッピンググラフで言いますと、右上の部分あたりを対象とするべきではないかと考えている次第でございます。

次の参考のスライドには高難易度業務の分析をしておりますので、こちらはお時間の許す時にご覧いただければと思っております。

それでは、ローマ数字の 3 番以降です。実際にどのようなものを作ろうと思っているかという概要になります。スライド番号 11 番に進んでいただけますでしょうか。我々が現時点で考えているのは、窓口対応用として先ほど申し上げた対応ガイド、チェックリスト、必要書類リストの作成をまず想定しております。また、知識を体系的に学習するためにも、そのツールの解説資料のような形で辞書的な物を作成することも想定しているところでございます。

次の 12 枚目のスライドです。業務支援ツールのそれぞれの記載内容や想定している使用場面をご案内させていただきます。上の 3 つはまさに窓口用ということで、お客様と窓口担当者の間で使っていただくことを想定しております。一方、解説集にいたりましては、学習用の資料と位置づけておりますので、担当者の方が時間のある時に使っていただくという物になっております。

続きまして、スライド番号 13 番目です。作成の基本方針になりますが、先ほど来申し上げている通り窓口の担当者の方やお客様が使うことを想定しておりますので、突きつめると 2 点だと思っております。まず、見やすいということ、そして、現場で使える分量であるということ、そのあたりにフォーカスをして作成していきたいと思っております。

14 番のスライドです。本日以降の検討会でご助言いただきたい事項を列挙しております。まず、第 1 回でございますが、先ほど申し上げましたが、業務支援ツールモデルの作成の範囲についてご助言いただきたいと思っております。その後、後ほどお示しいたします今我々の手元で持っている業務支援ツールモデルとイメージについてのコメントをいただきたいと考えております。具体的な中身や詳細については 2 回目以降にご意見をいただければと考えております。

では、次のローマ数字 4 番以降です。ツールのイメージについてお示しいたします。スライド番号 15 番ですけれども、こちらは対応ガイドでございます。左半分イメージを作成しております。前提ですけれども、こちらはあくまでもまだ今の段階ではイメージでございますので、内容そのものは正確性が未検証であるということだけご了承ください。対応ガイドは、窓口の担当者の方とお客様が実際に相対して、手続きの流れがわかるような物であるべきだと今のところ考えております。ですので、例えば A4 一枚で使えるようにするか、情報量があまり多いと使いづらいであろうというあたりをポイントと考えております。

次に 16 枚目のスライドです。チェックリストをお示ししております。こちらはまさに読んで字のごとくチェックリストでございますので、各種手続きの対応に漏れや誤りがないかどうかを確認するためのリストになっております。こちらを潰していただくことで事務

の品質が均一に図れるのではないかと考えております。こちらも A4 裏表一枚くらいかと考えているので、応対ガイドが情報量が若干少ないので、こちらで少し多めに情報を入れていこうと考えております。

最後に、必要書類リストになります。こちらはお客様が窓口にいらっしゃった際にお持ちいただく資料を一覧化した物になります。こちらもただ一覧化してもなかなか使いづらいので、例えば、どこでその書類を入手できるかとか、必須の物なのか、状況に応じて必要な物なのかということの場合分けしてお示ししていこうと考えております。以上、駆け足ではございますが、あずさ監査法人からの説明とさせていただきます。

○司会

ありがとうございました。ただいまのご説明の中では本日検討会では特に業務支援ツールの効果的な作成範囲についてご意見をいただきたいというところがありました。また、具体的な構成や内容については第 2 回目以降に検討させていただきたいと考えておりますが、今後の作成に向け第一印象としてのコメント等ご助言をいただければというところでもございました。皆様のほうからご意見等ございますか。三浦様よろしく願いいたします。

○三浦構成員

質問ですが、業務支援ツールが 3 種類ございますが、9 番にその業務内容がいろいろ列挙してありますが、この中のいくつかのそれぞれの業務ごとにこの 3 種類のツールを作るというイメージでいいですか。

○あずさ監査法人

そうですね。おっしゃる通りで、各業務ごとにこちらの 3 つのツールと、そちらの解説集の 4 点をセットで作ろうと考えております。ただ、こちら全ての業務に作る効果が効果的、効率ではないと思っていますので、先ほど申し上げた事務量が多いですとか、難易度が高いので窓口の方が困っているとか、そういうものに絞っていきたいと考えている次第でございます。

○司会

お願いいたします。

○原構成員

ありがとうございます。私も確認ですけれども、窓口で使う応対ツールやチェックリスト、必要書類リストについては市区町村等の職員の方が手元で見てお客様に見せるかたちができるのか、あるいは、もう自分の中で見て説明するのはお見せしながら説明することができる物も想定するというのも考えられるかと思いますが、この場合は、手元に持ってご説明するという前提の物なのかというのが一つと、あともう一つは、今ファーストインプレッションの感想ですけれども、今おっしゃったように一つ一つの物についてのこれを作っていくということなので、手元にある物であり細かい物だと、その場で職員さんがどれがいいかとすごく探してしまったり、お客様をお待たせしてしまったりということもあるので、ツールについてはフローチャートなりわかりやすい物を、色を使ってとかし

ながら職員さんでもわかりやすく、できるだけシンプルなものがいいかなとは思いますが、よろしくをお願いします。

○あずさ監査法人

ありがとうございます。まず、一つ目のご質問について一応 12 枚目のスライドのところ、使用対象者をお示しさせていただいていますけれども、窓口担当者の方とお客様が一緒に見ながら使える物を今のところ想定させていただいております。二つ目のところですが、やはり、先ほど分析の通り経験の浅い方が多いという状況でございますので、平易といいますか必要最低限の情報量で全体がわかるようなかたちで対応ガイドを作って、その裏にちょっと細かいチェックリストを持つというようなことを今のところ想定させていただいております。

○司会

阿部先生をお願いします。

○阿部構成員

勉強不足なので、法定受託の事務処理に関して、これまで日本年金機構や厚労省において業務支援ツールの雛型のモデルみたいな物は作成されていたのかどうかということをお教えいただきたいということと、各地方自治体において対応ガイド、チェックリスト、必要リストを作成されている割合を提示されましたが、この 3 つ全てを作成している自治体がどのくらいあるかというデータも、なんとなく推測はつきますが、もしわかりましたらお教えてください。

○司会

大西課長よろしくお願いたします。

○大西課長

まず、厚生労働省に対するご質問ですけれども、基本的にこれまで、こういったものは厚生労働省ないし年金機構のほうでは作成しておりません。

○司会

ありがとうございます。

○あずさ監査法人

2 つ目のご質問の全て揃っている状況がどれくらいかというお話ですけれども、すみませんが、正確に把握してないので、持ち帰って調べさせていただきたいと思いますが、サンプルをいくつかいただいて見ている物があるのですが、それほど多くない状況であると思っております。

○司会

では、熊切構成員お願いたします。

○熊切構成員

統一した物についてはやはり事務の平準化についてすごく貢献度が高いと思っているので期待が大きいですが、今後、私どものほうで日本人の方と外国人の方とかがありま

すので、そのへんまで現在想定されているかどうかをお伺いしたいと思います。

○あずさ監査法人

外国人の方向けに翻訳云々というのは今の時点では想定しておりません。モデル事業などを実施して、意見が多ければ取り入れることも検討するとは思いますが、今の時点では想定していません。ただ、もちろん国民年金関係で窓口にいらっしゃる方というのは若年者の方から高齢者の方までいらっしゃいますので、日本人のそういう状況の差異、環境の差異についてはなるべく取り入れて、多くの方にご使用いただける物にしたいと考えております。

○司会

構成員、佐々木様お願いいたします。

○佐々木構成員

佐々木と申します。業務支援ツールマニュアルの種類についてご質問させていただきたいと思います。業務支援ツールマニュアルは全国の市区町村について共通で、1種類の物をお考えなのか、それとも、2種類以上の物をお考えなのかというのを伺いたいと思います。私は、市区町村に応じて2種類以上の物を準備したほうがよいのではないかと考えております。全国には非常にたくさんの市町村があるわけですが、人口規模や年金相談内容の複雑さ、また、市町村サイドの年金事務スタッフの人数などは市町村において非常に状況が様々ですので、2~3種類の複数の支援ツールマニュアルを作成してはいかがかと思っております。その上で市町村担当者の方が市町村の状況に応じて使いやすいツールマニュアルを使い分けていくというかたちがよいと思っておりますが、いかがでしょうか。

○あずさ監査法人

ありがとうございます。おっしゃる通りです。やはり規模ですとか職員の数ですとか状況がそれぞれ様々だとは思いますが、いただいた貴重な意見として受け取らせていただいて、今後、作成の際にそちらも検討対象として検討させていただきたいと思っております。

○司会

その市町村ごとに違いがあるのではないかといたお話をしましたが、市町村から構成員の方がいらっしゃっております。市町村の構成員の方々そのへんに関してご意見等いかがでしょうか。さいたま市の佐藤構成員お願いいたします。

○佐藤構成員

さいたま市の場合は政令指定市ということで、ある程度マニュアル等は揃っている状況ですが、やはり、先ほどご意見があった通り市町村によってたぶんシステムの状況等がまず違うというところがありますので、この最初の窓口のお客様に対するのはこのようなイメージでよろしいかと思っておりますが、実際に職員が市民の方と接する時には、その後に例えば年金事務所とのやり取りとか、いろいろな情報を年金事務所のほうに送ったりするのですが、そういったシステム関係のほうも含めたかたちの何種類かの対応ガイドとい

うツールができればいいのではないかと考えております。

○司会

では、上里町の関口構成員お願いいたします。

○関口構成員

関口です。上里町の場合はやはり人口規模と職員数等において、専門の職員というかたちではなくて、国民健康保険などを兼務しながらやっている状況ですので、どうしても年数も2~3年で事務担当が変わっています。そういう中でお客さんに対してサービスをするとなった場合に、基本的な事項の最初の対応ガイド等が明示されているのが必要かとは思いますが。そういう中で、本当に基本的な部分が最初からどうしてもわからないというのがありますので、基本的な対応ガイドなどを作っていた中で、年金事務所等に確認しながら対応していくというのが今の状態であります。

ですから、どうしても、異動の時期4月、5月等についてはだいぶお客さんに迷惑をかけているのが現状であります。基本的には職員の中で兼務しながらやっている状況ですので、そのへんの基本事項的なものを最初に作っていただければ、ありがたいと考えております。

○あずさ監査法人

ありがとうございます。佐藤様からご指摘のあった部分はシステム等についてやはり市町村によって差異がございますので、10番のスライドにもお示ししていますが、市町村ごとにおいて独自のやり方のものについては基本的には対象外であり、やはり、標準化といった時には標準化しづらいものは費用対効果の関係から対象外にするのがいいのではないかと今のところ考えております。

関口様からのご意見につきましては、やはり分析の通りでございますが、定期異動などがある、急に変わって来た方でもできる物というのがかなり重要になってくると思いますので、経験の浅い方でもできるような物という視点を忘れずに持って作業を進めていきたいと思っております。

○司会

では、佐々木構成員お願いいたします。

○佐々木構成員

すみません。佐々木と申します。ツール作成のコストとか費用対効果の問題もありますので、例えばですけれども、全市町村共通のベース部分のツールと市町村に応じたオプションツールのようなかたちで作っていくのも一案ではないかと思っております。

○あずさ監査法人

ご意見としては、全てツープターン作るのではなくて物によって分けるという理解でいいですか。基本的な部分と。

○佐々木構成員

基本はかなり大きなボリュームというか全体のウェイトを占めて、各市町村に応じた部

分についてはオプションというプラスアルファ的なかたちで考えるのも一案ではないかと思えます。

○あずさ監査法人

ありがとうございます。いただいたご意見を預からせていただいて、次回以降また検討結果をご報告させていただきます。

○司会

原構成員お願いいたします。

○原構成員

先ほどの続きでもあるのですが、お客様にもお見せしてご説明するということが、研修等で学んだ知識をその場で実際に自分の口で説明するのがなかなか難しい場面もあるかと思えますので、予算等の関係もあるかと思えますし、もしかしたらもう想定されているのかもしれないですけれども、いろいろなツールを作ってプラスできたらマニュアルやツールの使い方とかロールプレイングのようなものをこのビデオでマニュアルを使ってこのように説明しましょうと見せる物を想定されているのであれば教えていただければと思います。

○あずさ監査法人

そうですね。現時点においてツールを作ってお終いというのはさすがにいけないと思いますので、基本的にはツールの使い方の解説集のような物は作らせていただいて、研修用教材としても活用したいと考えています。一応 11 枚目のスライドの右側のコメントのところに解説集について記載させていただいていますが、研修教材としても活用することを想定しております。こちらは、後ほどご説明のある TAC さんの事業と密接に関連していると思えますので、こちらは共働しながら作業を進めていく予定でおります。

○司会

殿村構成員お願いできますでしょうか。

○殿村構成員

殿村と申します。非常によく考えていらっしゃるのですが、技術的にはこれ以上の物はないくらいだとは思いますが、一番大切なのは若い人たちのモチベーションをいかにアップするかを考えることだと思います。なので、一定のところまで理解できたら認定証を発行するなどキャリアアップにつながるようなシステムをゴールに少し加えていくと、非常に有効なのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

○あずさ監査法人

いただいたご意見については我々事業者だけでは回答しかねるので、厚労省様とも相談しながら、お預かりさせていただきますので、貴重な意見としていただいております。ありがとうございます。

○司会

構成員の横尾様お願いできますでしょうか。

○横尾構成員

横尾でございます。3点ほどアドバイスといった視点とお伺いという感じで発言させていただきたいと思います。まず、私はユニバーサルデザインということで、こういった業務関係ですと、一般企業の例ですが、窓口ツールや説明方法を監修し、窓口業務に1時間くらいかかっていたものを10分程度に短縮したということ、以前プロジェクトでさせて頂いたことがありました。もう一つ近いところで、お医者様が患者様にお伝えする説明を、わかりやすく改善したことがあります。投薬を長期で続けなければいけない場合に途中で断念してしまう方が多いという問題をなんとかしたいということで、調査を行い、調査結果に基づき、説明ツールを薬剤師の方と一緒に研究開発を行いました。最終的には、投薬を続ける方が平均で20パーセントから80パーセント程度に変える事に成功したという事例があります。その時の経験を参考に、こんなことも考えみたらいかがかというところを3点ほど話させていただきたいと思います。

まず、1点目が、たぶんお客様から内容をお伺いした後にチェックリストを職員が作るのだと思うのですが、言った内容は別に渡してもいいはずなので、複写式でもなんでもいいのでコピーをお渡しするといと思います。やはり高齢者や若年層の方が窓口いらした場合は、ご家族がちゃんと手続きをしてきたかのかととても心配されますケースがございます。帰って来て「ちゃんとできたのか」とか「なんて答えたの？」と聞かれた時に、本人は覚えていなくて「んー、たぶんこうやって言ったと思う」と回答し、それが問い合わせの増加に繋がったり、不信感につながってしまったりということがあります。渡せる物であれば、書いて渡してしまったほうが効率的だと思います。窓口でも、内容の聞き返し等による手続き時間の削減にも繋がると思いますが、渡してしまったほうがいいというのが一つ目です。

2つ目ですけれども、表現で「第1被保険者」といった基本的な言葉や、平易な言葉であっても、専門用語になってしまっていると言いますか、お客様に内容が性格に伝わらない言葉が存在しますので、それらを洗い出して、用語集を作成されると良いと思います。「現住所」という言葉は平易な言葉ではありますが、手続きに慣れていない人ですと、「今住んでいる住所」なのか「住民票に記載されている住所」なのか、といった事がわからないケースがあります。意外と、一般の方にとっては、そういったわかりやすい言葉でも専門用語になっているケースがございますので、解説を付けるというよりは、素人にわかるような表現を「あんちょこ」のように用意して統一いくのがよろしいかと思えます。現住所の説明は皆さんされるでしょうけれど、きちんと伝わるかどうか、という、説明能力は別問題です。説明する時にこういう表現だと「わかりやすい」とか「語弊がない」とかいう用語集があるといいかと思えます。何パターンかあってもよろしいかとは思いますが、専門用語になっているものの洗い出しだけでなく、「効果的な説明」についても、3事業者共通で利用出来る一覧表があるといいと思います。この件に関してはたぶん3事業者様そ

れぞれ共通にしないとわからなくなってしまうということがあるかと思しますので、大枠を決める現段階でそういったことは検討されておくとうろしいのではないかなと思しました。

3点目ですけれども、体系化や図表化するというのは非常にいいことで、全容が把握できるというのはすごくいいことだと思います。しかし、小さくなってしまえば見えななどいろいろなことがあると思うので、どこまで体系化するかというのは非常に難しいとは思いますが、認知的には「概念モデル」と言うのですが、お客様の頭の中に「頭の中にどういう仕組みのものなのかがきちんと思い浮かべられる」ようにしてあげること、それによってどの説明もスーッとわかるような良い概念図を検討して頂くと良いと思います。例えばコンピューターの仕組みがわかっていない人にコンピューターの手順をたくさん喋っても全然わからないのと一緒で、基本的な考えが頭の中に入っている、「申請したらお金が出るものなんだ」等、そういうことが想像できるようなものになると、さらに効果的ではないかと思しました。以上です。

○司会

ありがとうございました。ご活発なご意見をいただいているところではございますが、本日検討会であと2つの事業ございますので。

よろしいでしょうか。特にご意見等ございませんか。すみません。ございますね。一番奥の阿部構成員お願いいたします。

○阿部構成員

阿部でございます。ちょっとマイクがつかみませんが、声出しますから大丈夫です。先ほどの業務支援ツールに関しまして、画一的な物を1種類作成すべきなのか、複数作成すべきなのかということに関して、私自身今の段階では何とも言えないですけれども、複数作成した場合の現時点での問題点などがありましたら、その点教えていただきたいということと、あと、この業務支援ツールを作成して各地方自治体に導入した場合、各自治体におきましては、これまでの独自のマニュアルややり方を続けることができるのか、それとも、強制するののかという点も教えていただきたいです。強制力があるのかどうかということに関して、画一的な支援ツールをつくるのか、それとも、複数の支援ツールを作るのかということも少し考えてみたいと思しますので、よろしくお願ひします。

○あずさ監査法人

ありがとうございます。複数の支援ツールをどこまで作るかという部分は、我々はまだ複数のバージョンで検討していなかったもので、持ち帰って検討したいと思っております。あと、強制力があるかどうかについては、我々作成者の立場から申し上げるものではないと思っておりますが、あくまでモデルだと認識しておりますので、市町村のほうで使用されるかどうか決められるのかとは思っております。

○大西課長

強制力はございません。

○司会

こちらを最後とさせていただきますが、三浦構成員お願いいたします。

○三浦構成員

すみません。手短に質問と意見を述べます。今回作成するのは業務支援ツールなわけですが、そもそもその業務内容を異動したばかりの職員さんにもわかってもらえるようなそういう素材はすでに提供されているのでしょうか。これは厚労省にお聞きします。

○大西課長

残念ながら、ご指摘のようなことはあまりしていません。今回でいえば、研修モデル事業がございますが、それが一つそのへんの役割を担うかなと思っております。

○三浦構成員

というのは、このようなマニュアルやリストを作っても、そもそもその業務を理解していないと、そのマニュアル通りにやることができるものではないと思うので、そのあたりも合わせてというか別の物になるのかもしれないですけど、検討いただければと思います。

○あずさ監査法人

かしこまりました。他事業者さんとも連携しながら知識の浅い方でもできるような物を作って、かつ、それがこううまく回るようなかたちで検討していきたいと思っております。

○司会

ありがとうございました。大変恐縮ではございますが、時間の関係もございますので、次の議事に入りたいと思います。あずさ監査法人におかれましては、構成員の皆様から頂戴した意見を踏まえて作業のほうを進めていただきまして、今後、本検討会において改めてご報告をお願いしたいと思っております。

続きましては、通信研修事業モデルの概要・成果物について TAC 株式会社よりご説明いただきたいと思います。それでは、よろしくをお願いいたします。

○TAC (株)

それでは TAC より通信研修事業の概要等についてご説明いたします。お手元の資料の 5 ページを開けていただいでよろしいでしょうか。最初に、今後の検討構成員会でご議論賜りたい事項について以下の図に示した通り進める予定でございます。今回は検討構成員会第 1 回ということですので、平成 25 年度調査における研修ニーズの確認と研修コンテンツ作成にあたっての基本的仕様についてご議論賜りたいと存じております。研修カリキュラムの教材、構成、バランス等についての詳細部分については次回の第 2 回にお諮りすることにしておりますので、今回は基本的な枠組みについてのだいたいのイメージのご感想を賜ればと考えております。

それでは 7 ページに進んでください。まず、研修の基本方針ということですが、前提として先ほどあずさ監査法人様からのご説明にもありました通り、市町村の 31 パーセントが経験 3 年未満の職員であるといったこと、また、市町村の規模が小さいほどその傾向が強いということが読み取れるという点です。

また、次の 8 ページになりますけれども、98 パーセントの市町村が研修実施を要望しています。これは初任者、あるいは、従事歴が 3 年未満の職員を中心に基本的な研修が効果的であるということが以下の棒グラフから読み取れるということで、認識しております。

次の 9 ページでございます。これらを踏まえて TAC といたしましては、通信研修の狙い、そして、通信研修カリキュラムの基本的な方針といったところを作ってモデル事業を行うものと考えております。基礎編については基本的な制度趣旨や法令の理解、実務編については制度趣旨と実務との関連性を理解していただくように業務支援ツールやパンフレット等を踏まえながら、作成していくということに重要な点を置いております。なお、詳細につきましては先ほど申し上げました通り第 2 回にお諮りをしたいと考えております。

10 ページになります。こちらは、一応参考として研修テーマのニーズについてお示ししております。

次、12 ページになります。市町村が希望する研修の実態ということになりまして、9 割が集合研修を望んでいるということがこちらの図からもわかると思います。

13 ページになります。しかし、集合研修の実施の観点から研修の環境を鑑みますと、市が 58.9 パーセント、町村が 23 パーセントということで、遠方から参加いただく方が相当数存在するという点、また、下の図の右側にあります通り 82.9 パーセントが兼任職員であるということから、小規模な市町村窓口担当者が不在となり、その結果、住人サービスに支障が出る可能性があるといったところを鑑みまして、最も研修を必要とする小規模な市町村の窓口担当者の研修参加が困難にならないように、TAC では 13 ページの結果を踏まえて 14 ページの 8 番の通信研修の教材をご提案させていただきたいと思っております。この通信研修のメリットとデメリットについては図表に表している通りです。まず、動画については、オンライン研修型と、それから、オフライン研修型というものがございます。オンラインについてはいつでも複数の方が同時に受講可能といったメリットがある一方で、システム設計、あるいは、構築等々に一定の時間と費用が発生します。また、毎年度のラーニングコストが相当発生し、受講時の回線負荷等々もあって、他業務への影響が出る可能性もあるといったデメリットもございます。次にオフライン型です。これは DVD ということになりますので、この研修は追加情報発信等やアンケート取得等が困難である部分がある反面、パソコン環境等に依存せず受講が可能であるということ、それから、大掛かりな e ラーニングシステムの構築が不要である、また、ラーニングコストも最低限に抑えられるといったメリットがございます。これらを勘案しまして、TAC としては動画については DVD を配布します。そして、教材等についてはオフラインおよびメール等のオンラインを併用することで、実施をご提案させていただきたいと思っております。

なお、オフライン通信のイメージは 15 ページの下の図に描いてある通りですが、教材等は宅配便等でお送りして、それ以外の情報についてはメール等々のツールを使って情報発信するというように考えております。

次に 17 ページになります。映像使用ということになりますけれども、スタジオ収録は黒

板に比べてデジタルボードということで、機能等に優位性があります。資料や教材を指し示しながら、また、スルー画面、拡大鏡、マーカーなどの機能を活用して視覚的に説明できる。飽きずに映像をご覧になっていただくことが可能です。しかし、収録と編集時間に相当時間が必要である等プラス面とマイナス面がございます。

一方、教室収録になりますが、同様に最終成果物を提出するといった時に支援ツール等に変更があった場合には、もちろん再収録となるのですが、再収録のあった場合でも短期納期が可能であるというメリットがございます。ただ、デジタルボード等の機能を利用できないというところは黒板利用の講義の特徴です。TAC といたしましては、今回の実務研修等の実施を考えまして、見やすさ、伝えやすさ、飽きずにモデル事業を使用していただけるように、基本的にはモデル事業の一部映像を除いて、最終成果物としては画面が明るく、視覚的な効果を用いた説明が可能なスタジオ収録による動画コンテンツの作成をご提案いたします。以上です。研修の枠組みとシステムについてお諮りいただければと存じます。よろしくお願いいたします。

○司会

ありがとうございました。研修事業の構成や内容の詳細につきましては、次回以降の検討会で具体的にお諮りすることとしております。今回は基本的な方針や枠組みについて第一印象としてのコメントをいただければと存じます。TAC さんのほうからございました通り、今後の研修講義収録のための資機材、あるいは、日程確保の都合上、研修のスタイルを DVD を配布するという、そして、収録はスタジオで行うといったところについて、この TAC さんのご提案に特にご助言等いただければというところがございます。では、先に構成員の横尾様お願いできますでしょうか。

○横尾構成員

横尾でございます。よろしくお願いいたします。私は、ユニバーサルデザインという視点から先ほどに関連したものも含めて 2 点ほど意見を述べさせていただきたいと思っております。まず 1 点目ですけれども、基本的にはきつとすごくわかりやすい授業を作っていただけるだろうと思っていますので内容のほうではなく、こちらの動画コンテンツはスタジオ収録によって作られるということで、資料の中でマーカーが使われているかと思っております。このマーカーですが、今赤色をご使用かと思うのですが、男性の 20 人に 1 人が色弱となっていて、色弱というのは色覚障害という障害者手帳を持っている人には含まれない方になります。なので、赤ですと一般の健常者の男性の 20 人に 1 人が見えなくなってしまうということがありますので、黄色とか別の色にされたほうがいいのではないかなと。ただ、年齢がかなり高い職員の方が多いのであれば、実は黄色も見えにくいので、マーカーの色は撮る前に聞いていただくか見せていただければチェックはできるかと思っておりますので、色の配慮などはあったほうが良いと思えました。これはもちろんマーカーだけではなくて、講師の先生も「赤色のところが」という表現をしてしまうと、わからなくなってしまう可能性があります。

2点目は、用語の統一をするのであれば、たぶん窓口ツールと教材では同じ用語や概念図を作成した方が良いかと思しますので、早い時期に用語の統一は必要かと思いました。それと同時に概念図の統一もしていく。映像で見た、教材で見たあの概念図と違う物で説明されてもまたわからないということも出てくるかと思しますので、その統一が必要だと思いました。

もう1個付け加えてもよろしいでしょうか。これは逆にお聞きしたいのですが、聴覚障害の職員が事務にあたることがあるのかどうかという点です。実は一般の企業でも聴覚障害で営業マンをされていたり、旅行会社等の営業マンの方やテレビ局などで実際に聴覚障害の方が窓口業務をされるということは意外とあります。障害者の方が窓口業務はされていると思うのですが、聴覚の方ももしやられる可能性があるのであれば、教材に字幕もぜひ付けていただいたほうがよろしいかと思いました。そのへんはどうなのかというのは逆に実際の方にお聞きしてみたいと思ったところでした。以上です。

○司会

ありがとうございます。今ご意見いただきました内容につきましてTACさんのほうから。

○TAC(株)

ありがとうございました。3つご意見をいただきましたので、まず、動画のマーカーの色ですが、こちらはいろいろ変更が可能ですので、これはまたご相談させていただきたいと思っております。また、用語の統一に関しては各事業者様と毎回連絡会議等行っておりますので、そちらも適宜対応させていただきたいと思っております。また、視聴覚障害の方については文字起こしをしまして、なんらかのかたちで文字でも学習ができるような方法を今検討しておりますので、また詳細は第2回以降にご報告申し上げることになると思っております。ありがとうございました。

○横尾構成員

ありがとうございました。

○司会

では、構成員の阿部様お願いできますでしょうか。

○阿部構成員

阿部でございます。私の大学での教育現場からの経験と関連してお話させていただきたいのですが、確かに黒板を使って講義するというはその先生の味が出て非常にいいと思うのですが、やはりその先生の癖などもあって字が読みにくかったり、小さかったりすると非常に見にくいという問題がありますので、やはりスタジオ収録のほうが優れているのではないかと思います。しかし、こちらの動画研修のイメージの写真を見ますと、かなり文字情報が多く感じられます。大学での授業でもパワーポイントを用いて授業を行うわけですが、資料作成の際にやはり文字情報が多くて専門的な内容であると学生さんについてこられなくなるし、飽きてしまうという状況がありますので、スタジオ収録動画のスタイルを採用する際には、文字情報をあまり多く詰めすぎないということが重要だと思

います。それと同時に、資料にもありましたように配布物を配るのかどうか。DVD に関して、文字情報が多い場合の理解力を高めるためには配布物を配るというのは重要なことだと思います。配布物を配るかどうかで理解度がかなり違ってくると思います。配布物を配った場合のその問題点として、修正が困難であるということが挙げられておりましたが、これはやはりしょうがないことで、修正すべきことだと思いますので、毎年度何か追加で修正していくとか、何か工夫を考えていただければと思います。

○TAC (株)

ありがとうございました。まず、スタジオの文字に関しては弊社の基準としてパワーポイントを使う場合には基本的に 18 ポイント以上を使うとかいろいろな制約がございますので、そちらのほうも気をつけながらやっていきたいと考えております。また、教材を見せたり、あるいは、今回の業務ツールをデジタルボードに投影するといったようなケースの場合には、拡大鏡というのがございまして、こちらの倍率をいくつか設定できますので、見えづらくなならないような工夫もしていきたいと考えております。また、教材等についても配布する物、それから、配布できない場合にはメール等で PDF でお渡しするといったことも検討しております。詳細についてはまだ詰めておりませんが、そのあたりについても後日ご報告をさせていただきたいと思っております。ありがとうございました。

○司会

では、構成員の原様お願いできますでしょうか。

○原構成員

ありがとうございました。私からもいくつかお聞きします。今回のご提案ですとオンライン型とオフライン型と両方あって、DVD を配布して、かつ、メールなどやオンライン的なものもやっていくと思うのですが、先ほどもありましたけれども、この 15 ページにある通り基礎編でしたら、おおまかにテキストがあると思いますので、そのテキストの中には図も入ってくるかと思っておりますので、やはり DVD の中では図解を中心に出して、細かいところは講師の解説がこの基礎編テキストに書いているわけですから、目を動かしたり手を動かしたりということをして、ずっと飽きることはないように見てもらうという工夫が必要だと思います。確かにこの 17 ページの左側のスタジオ収録だと細かいと思いましたが、工夫したかたちでお願いできればと思います。

それから、15 ページのところに PDF 資料やアンケートなどをメールで送るとありますが、やはりオンラインというのは難しいのはわかりますけれども、双方向的な部分で、例えばテストがあれば、テストをやりましたとか受講しましたみたいなことを想定してらっしゃるかと思うのですが、確かにこれをやりましたというような何か受講歴を管理できるようなものがあって、それはポイントでもいいですし、どこか到達しましたでもいいのですが。一方方向的な DVD ですと、どうしてもやる方とやらない方というのがあるので、ぜひメール配信等でもできるような双方向的な試みもやりながら、テストでもいいですし何かそういうことも入れていただきながら、ぜひ皆さんが意欲的に取り組んでいただけるような仕

組みをしていただきたいと思います。

○TAC (株)

原様、ありがとうございます。まず、動きの部分ですが、弊社のほうでも講座を作る時にかなり注意してやっておりますので、教材やパワーポイント、講義、講師の画面、その画像そのものだけの画面そういったものとか、間にちょっと休憩のフラッシュを入れるとか工夫をしてみたいと考えておりますので、またぜひご指導いただければと思います。

それからもう一つ、双方向の部分ということですが、まず、受講される市町村の方と一応窓口を設けますので、そちらのほうでなんらかの形を対応しようと考えております。詳細についてはまだ詰め切れておりませんので、また今後、詳細が決まりましたら、こちらの検討構成員会のほうでご報告をさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

○司会

構成員の殿村様お願いできますでしょうか。

○殿村構成員

私は TAC の生徒です。いつも学ばせていただいているので、ご提案内容は非常によくわかります。しかし、いくら講義がわかりやすくても、模擬試験のように、どれだけ上達したか確認できるシステムがないとダレてしまいます。各市町村に模擬試験というのは辛いと思いますが、「何点以上なら理解できている」と自己確認できる指標が必要だと思います。そして先ほども言いましたように認定証みたいな物が発行できれば最高にいいと思います。やはり勉強には、指標と競争が必要です。同僚と競争して私は 70 点だった、75 点だったなどと言い合えるような環境ができれば、これがまたモチベーションにつながって、さらには年金の仕組みの理解促進にもつながっていくのではないかと思います。

○TAC (株)

ありがとうございました。そうですね。今いただいた点に関してはよく検討して、小テストとかそのあたりの点に関しては検討しておりましたけれども、引き続きチェックシートとかそういった効果測定がどのようなかたちでできるのか検討してご報告申し上げます。ありがとうございました。

○司会

時間の関係がございまして、次あたりを最後にしたいと思います、磐田市熊切構成員お願いできますでしょうか。

○熊切構成員

研修の件ですが、昨年、課の中の職員で勉強会と称して研修会をやりました。何を狙ったかという、やはり年金のお客さんは時間をどうしても取ってしまうものですから、ある程度ファーストタッチくらいは担当の職員でなくてもできるようにならないかということで研修をやりました。

通信教育を受けている職員もおりましたが、まるで知識のない職員にパンフレット程度

から入るのですが、ある程度やっただけでも、お客さんに対してお待たせしないとか、担当が話をした時に若干知識として入っているので話がしやすいというような実績がありましたので、この研修に関してはいいことかなと思っております。

先ほどお話しがあった業務支援ツールとの関わりで、可能ならば、職員向けの研修ですので、業務支援ツールをどう使うとかそういうようなところもあったほうがいいのかと思いました。平準化に関してはあるのですが、やはりお客さんはケースバイケースでありますので、担当者の経験年数が多ければそれなりにノウハウがありますが、経験の浅い者はそれなりなことしかできないという状況もありますので、それらを含めて連携しているところがあればと思いました。

あともう 1 点、先ほど集合研修はなかなか難しいということがありました。当然だと思いますが、市町村の窓口と年金機構や年金事務所あたりと連携して、少し専門的なお話を伺う機会が増えれば、市町村の窓口としては助かることが多いかなと思っています。

○TAC (株)

一つ目の業務支援ツールについては、あずさ監査法人様と電通 PR 様としっかり対応していきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○司会

よろしいでしょうか。それでは、次の議題に進みたいと思います。TAC 様におかれましては、構成員の皆様からいただきましたご意見を踏まえまして検討していただきまして、今後の検討会でまた改めてご報告いただければと思います。

続きまして、株式会社電通パブリックリレーションズさんより情報発信モデル事業の概要・成果物についてご説明いただきます。本事業は大きく 2 つの事業から構成されますため、検討に関しても 2 つを分けて進めたいと存じます。まず、市町村における国民年金手続き促進モデル事業についてご説明をお願いできればと思います。では、よろしく願いいたします。

○(株) 電通 PR

電通パブリックリレーションズでございます。よろしく願いします。資料の右上にある 5-1 というところからご説明させていただきたいと思っております。ページをめくっていただきまして、6 ページを開けていただきたいと思います。我々のほうが請け負う事業にはどのようなものがあるかというのを簡単に言います。赤枠の部分ですけれども、若年層に向けた納付促進モデル事業ということで、若者向けに映像を作る、そして、リーフレットを作るということです。もう一つ、市町村専用パンフレット・動画というところで市町村の窓口様向けに動画、ポスター、リーフレットを作るというこの 2 つの事業を我々のほうで請け負うということになっております。

続いて 7 ページに移らせていただきます。今日この構成員会でございますが、第 1 回構成員会、第 2 回、第 3 回と書いてありますが、構成員会でご説明をする内容と皆さんからご意見をいただきたい内容というものをまとめております。今日の第 1 回ではこの後、我々

の調査の概要やモニタリングの指標、そして、制作、成果物のイメージというものをご説明させていただきたいと思っております。併せて国民年金の若者向けのほうにはモデル事業というものもございますので、モデル事業についての内容もご説明させていただきます。2回、3回のほうは見ておいていただければということで割愛させていただきたいと思っております。

8 ページです。繰り返しになりますが、皆さんに今日ご意見をいただきたいと思っているのは、ここの真ん中に書いてございます成果物に対するイメージをこの後皆さんにご説明をさせていただきますので、その第一印象のご意見をいただければと考えております。

9 ページです。詳しいスケジュールになりますので、こちらの説明は割愛させていただきたいと思っております。

○ (株) 電通 PR

では、続きまして 11 ページをご覧ください。現状我々がどのような分析を行っているのかということをご説明させていただきたいと思っております。この事業の目的としまして再度確認ですが、市町村の窓口来訪者の方に対して年金制度や手続きに関する説明をより一層充実させて、納付の意識の向上を図るということがまず第一にあると考えております。

さらには、手続き対応の時間を削減していくということが二次的にあると考えております。従いまして、ターゲットとしては窓口来訪者様と窓口の対応者様この 2 名の方々がターゲットになると考えています。

続きまして 12 ページをご覧ください。こちらは現状の分析の途中経過でございますが、一番左端に調査・分析の項目ということで 1~5 を置いております。例えば、対応の状況、来訪の状況、理解状況といったものを既存のオープンデータならびに市町村の方々へのヒアリングを基に検討をしております。一番右のほうをご覧ください。考察の結果としましては、今後、対応時間については均一化が求められるとか、来訪回数の削減ですとか、不十分な説明やミスによる再来訪の削減が必要となってくる。また、わかりやすい説明ですとか案内が必要となってくる。当たり前ではございますが、こういったことが改めてわかってきたということです。

続きまして、13 ページをご覧ください。では、そういった調査のヒアリング内容から、今後、成果物に対してどのようなモニタリング指標が適切なのかというのを現在考えております。右の部分でございますが大きく 4 つのプロセスに分けて考えております。初めに、制度・納付手段の認知、そして、窓口業務対応時間の削減、サービスクオリティの底上げ、そして、サービスクオリティの均一化ということを考えております。それぞれモニタリング指標としましては、認知獲得にどれくらい貢献したかですかとか、対応時間が削減されたのか、来訪回数が削減されたのかといったことで、先ほどヒアリングを通じてこのあたりが課題ではないかといったところを主にモニタリングの指標とさせていただいております。主にツールとしては動画で窓口への来訪意識を高め、窓口業務でリーフレットを活用いただくということを想定しております。

続きまして、14 ページから 16 ページまでは今のお話のエビデンスといえますか参考情報として載せております。本日は時間が限られておりますので、こちらは割愛させていただきます。続きまして、17 ページをご覧ください。

○(株) 電通 PR

17 ページ以降は、成果物に対するイメージを書いております。まず、動画に関してでございます。動画に関して言いますと、何らかの動画共有サイト等で発表するものを想定しておりますが、来訪者に対して A 案と B 案というかたちで考えております。

1 ページをめくりください。まずは A 案としてリアルボイス を考えております。テーマとしては窓口イメージの向上と親近感アップ。実際のやり取りがなされる役所の窓口を舞台に現実のケースを取り上げ、窓口来訪者にとって窓口は便利な場所であることを訴求しようと考えております。

続きまして B 案をご覧ください。B 案では、アニメーションキャラクターを用いて自分事化と自分事としての認識をしていただければと思っております。コンセプトとしては、複雑、難しい、硬いイメージを持たれている国民年金の情報ツールをキャラクターによってソフトで興味をもってわかりやすく最後まで視聴してもらいやすいということを想定して作っていきたいと考えております。

続いてポスター・パンフレットについてです。こちらも A 案と B 案を考えております。A 案ですが、リアルボイス A バージョンです。こちらも、自分もそう思っていた、リアルボイスでわかった国民年金ということで、実際の声を基にわかりやすく解説していければというところで考えております。

続いて、イメージ B でございます。こちらも動画の B 案と同じように、難しいイメージをキャラクター等を用いてわかりやすく解説できればというところで考えております。

制作スケジュールと PDCA についてです。モデルについてのご説明をさせていただきます。第 1 回目の定量調査をストーリーボードでかけまして、それを第 6 回構成員会で発表させていただき、定量調査 2 として出来上がった後、窓口来訪者と対応者に対して調査を行っていきたいと考えております。以上でございます。

○司会

ありがとうございました。今回の検討会では、第一印象としてのコメントをいただければというところでございます。こちらについては、特に市町村の窓口でということを想定してございます。実際に窓口で対応される市町村の皆様いかがでございましょうか。大西課長お願いいたします。

○大西課長

すみません。追加で恐縮ですが、今電通さんからまさにご説明いただきましたように、動画とリーフレットとポスターをお願いしますというのは実は厚生労働省から電通さんに発注した業務内容ですけれども、今我々の中で議論していきまして、果たして動画とかリーフレットとかポスターは窓口で使うニーズがあるのかという問題がありまして、そうした

点についてできれば各自治体の皆さんから少しご意見をいただければと思っております。

○司会

上里町の関口構成員お願いできますでしょうか。

○関口構成員

関口です。ポスター等については、毎年、年金事務所様から来て町の掲示板等に貼ったり、年金係の窓口にも貼ったりしています。そういう感じで貼れると思うのですが、動画などを見る場所が実際にはないのが現状です。以上です。

○司会

では、さいたま市の佐藤構成員お願いできますでしょうか。

○佐藤構成員

私もお聞きしたかったのですが、この動画とポスターとパンフレットといった物を作ることで、本来の市町村に起っている課題を解決するためのものとしての今回の提案だと思うのですが、動画については待合室みたいな所で流すようなイメージのものなのかなと思って聞いていましたが、動画についてはそういったところで、ストーリー的なものがあれば、ある程度興味はひくとは思いますが、印象としては今回のポスターとパンフレットははっきり言って配ってもどうなのかなというのが正直な感想です。すみません。

○司会

大西課長お願いいたします。

○大西課長

市町村に起こっている課題への対応というよりは、これを市町村の窓口でも住民の方々への国民年金のPRに活用いただけるのではないかという意味で、むしろプラスアルファで使っていただければというイメージです。

○司会

では、磐田市の熊切構成員お願いできますか。

○熊切構成員

まず、動画に関しては今大西課長さんがおっしゃったように、例えば公共施設の中で流せるような時間帯とか設備があれば、流す内容だとは思っております。窓口でそういうパンフレット類が使えるかどうかに関しては、実際に窓口に来るお客さんは、なぜ窓口に来るかということがわかっていて来ていますので、あまり利用の効果はないかなと思いますが、やはり周知とか啓発とかそういう部分で行政としてPRをしていきたいというスタンスで考えた場合は、そういう内容にしていいただければ、配布なり説明を付けてという使い方もできるかなと思っております。ただ、窓口直接で使えるかどうかと言うと、今は利用する場面は少ないかなと思いました。

○司会

ありがとうございます。

○殿村構成員

発言していいですか。

○司会

構成員の殿村様お願いできますでしょうか。

○殿村構成員

すみません。ポスターも動画も年金というテーマがあまりにも大きすぎるので、もっと身近に感じられる具体的なテーマをアピールするものでなければボケてしまうと思います。私は大学で教える中で、今の若い人たちには共通する 2 つの目標があることを実感しています。それは、結婚などといったライフイベントよりも先に、実質的な「就活の成功」と「褒められたい」という気持ちです。その上で、これは一つの提案ですけれども、年金を支払い始めたら褒められる象徴、たとえばピンクリボンのようなバッチを渡すといったシステムを作れば非常に効果的と思うのですがいかがでしょうか。そうすれば、就活にも付けて行けますし、自己アピールもできますから、若い人々はその象徴が欲しくなり、年金を払いたくなると思うのです。そして動画やリーフレット、ポスターなど PR ツールは、その象徴をつけていると、どれだけ褒められ得をするかを具体的にアピールする内容にすると、若い人の心に響き、非常に効果的だと思うのですが、いかがでしょうか。

○(株)電通 PR

皆さんご意見ありがとうございました。今、課長のほうからも初めにありましたけれども、作る内容というのは決められた中でのご提案というところだったので、今の整理は動画は窓口に行けば解決ができるということを伝えていきたいということで動因というようなところで考えておりました。そこで使ういろいろなパンフレット、リーフレット等はあまり活用がないかなというご意見もありますが、市町村の窓口の方がここを見ればすぐ説明ができるとか、そういったところでの支援ツールみたいになればいいかなというところで我々は今考えていたところだったので、そのへんはこういう会議を経て、いろいろなご意見をいただいていい物を作っていきたいなと思っております。また、殿村構成員からいただいたそういった何か褒められるという仕組みというのは、運動的にはとても重要なことだと思います。ただ、この事業では我々のほうだけで考えられることではないので、貴重なご意見として賜りたいと思っております。ありがとうございます。

○司会

他にご意見等ございますか。構成員の三浦様お願いできますでしょうか。

○三浦構成員

今、動画の目的を少しお話いただいたのですが、説明をお聞きした印象として、この動画もしくはパンフレット、ポスターで何を訴えたいのかというのがいまひとつわかりにくいところがございます。もう一つの、若者向けのほうだったら非常にわかりやすいですが、まず、誰に何を伝えるための物なのかというのを少し。

○(株)電通 PR

まず、窓口来訪のイメージアップというもので動画とパンフレットでそれぞれ役割が別

になっていまして、動画に関しては主に来訪して下さる方々をターゲットにしております。パンフレットに関しては、来訪者も対応者もどちらもですが、基本的には対応する市町村の方々が説明をしやすいツールとしてそれが存在していればいいなというところで今考えているところです。お答えになっていきますでしょうか。

○三浦構成員

先ほど、業務支援ツールのところで質問させていただいたものと少し関係あるのですが、応対ガイドと一緒にパンフレットを見せながら説明すると、年金のお客さんの理解の促進に役立つと、そういった物をお考えということではよろしいですか。

○(株)電通 PR

そうですね。ツールの概要に関しては基本的にはビジュアルライズなものではないと思いますので、パンフレットでよりビジュアルライズなイメージとしてよりわかりやすいものとしてそこにあるというかたちで、対応のスムーズさを促せばなと思っております。

○司会

ありがとうございます。構成員の原さんお願いできますでしょうか。

○原構成員

今もありましたけれども、市町村役場に来ていただく方に対しての目的と、その動画を見ると、「あ、ここでも相談ができるんだ」とか、せっかく勉強していただくので、ここに、市役所でもこういったことが相談できる。年金のこともここでわかるんだという、周知ということと、実際に窓口に来た人については先ほどの業務支援ツールとは別にもう少しビジュアル的なパツと見て、窓口を迷っている方に対しては、「ここに来ればいいんだ」みたいなそういう印象で、あるいはそういう区分かと思えます。そのへんを実際に市役所の方々が、使い勝手よく使えるようなかたちで、いろいろな構成員の方の意見をももちろん聞きながら実際の現場でそれが活用されるような物にしていけばいいと思いました。これについては、若い方が中心なのかもしれませんが、市役所にはいろいろな年齢層の方々が来るので、そういう部分も含めてということになるかと思えますが。そういった印象です。よろしくお願ひします。

○司会

では、佐藤構成員お願いできますでしょうか。

○佐藤構成員

要望というかお願いというか。先ほども業務支援ツールがありまして、今回も別のかたちのツールということのようなのですけれども、やはりそのへんの整合性や関連性を明確にしてもらわないと、実際、市町村でいろいろな物が配布された時に、こういう場ではこれを使うとかがたぶんわからなくなってしまう可能性があります。先ほど動画も含めた研修も作るという話がありましたので、ぜひそのへんの連携をお願いしたいと思います。

○(株)電通 PR

おっしゃる通りで、ツールとパンフレットと講習と全てが紐づかれているように、しな

ければいけないとは思っておりまして、例えば、パンフレットに関してはインデックスですぐにそのページがめくれるようなかたちの物を考えなければいけないとは思っている次第です。

○司会

よろしいですか。横尾構成員お願いいたします。

○横尾構成員

横尾でございます。よろしく申し上げます。ご質問ですけれども、今ご説明いただいているものは納付の手続きを促進しようということですよ。もう一つのほうは、納付をしてもらおうということでしょうか？

○大西課長

一つのほうは市町村の窓口で納付をお勧めするのに使って、納付を促進する。もう一つは、先ほど申しました日本年金機構の地域年金展開事業を念頭において、そこで使える物を想定しています。

○横尾構成員

では、基本的には納付を促進している点は同じだけれども、使う場所が違うという理解ということですね。市役所の中で使うツールとしてこれはどうかということですね。もう一つのほうはいろいろな所で使うということでしょうか。

○大西課長

学校とかが多いと思います。

○横尾構成員

そういうことですね。これはなぜ市役所内だけに限定しているのでしょうか。すみません。

○大西課長

いえ。実は、実際に作ってみたら非常にいい物ができて、市町村以外の場でも、例えば厚生労働省の出先機関などにたくさん配るのは可能かなとは思っています。

○横尾構成員

まずは、スタートとしては窓口に来た人に、「あ、そういえば、それもやらなきゃいけない」っていうことをちょっと思い出していただくということですね。わかりました。ありがとうございます。

○司会

今、横尾構成員からありました通りもう一つ電通 PR さんのほうで受諾されています事業が、若年者向けということがございますので、この後の質疑応答を踏まえた後で改めて再整理して、またご質問があればというところでいかがでしょうか。

議事の途中ではございますが、本モデル事業検討会主催者であります厚生労働省樽見年金管理審議官が到着されましたので、ここで一言ご挨拶をいただきたいと思っております。お願いできますでしょうか。

○樽見年金管理審議官

遅れまして恐縮でございます。厚生労働省年金管理審議官をしています樽見でございます。どうも、もう始まっておりますので、事務局からいろいろ説明があったと思います。この検討会は国民年金に関して市町村の担当者向けの業務支援ツール、あるいは、通信研修、あるいは、今もお話になっていましたがPR媒体というものについて、専門的見地からご助言を賜るといことも確認しているわけでございます。国民年金、これももう先刻、釈迦に説法でございますけれども、まあ、国民皆年金ということでわが国はやっているわけでありましてけれども、その基盤でございますので、大変重要な役割をもっています。ただ、手続きというところで見ますと、厚生年金のほうは会社で手続きをやっていたのですが、国民年金はご自分でやっていたかないといけないというようなかたちになっているわけでございますので、そういう意味で、年金事務所もそうでありましてけれども、手続きの窓口の第一線に立っていただいている市町村の事務というのが一番重要であるというふうになっているわけでございます。国民年金に関するいろいろな問題が指摘されておりますけれども、特に若い世代を中心にして年金制度に対する理解が必ずしも十分ではないのではないかと。また、そういうことを背景にして国民年金の納付率、年度の納付率というのも少しは上がってきましたけれども、まだまだ低いというところがあるわけでございます。

それから、市町村という括りで言いますと、今の事務の国と市町村の関係、機関委任事務というのを廃止して10年間経ったというかたちになっているわけでありましてけれども、その間に人事異動もあり、なかなか標準的な事務のやり方というものを決めて、共通のものとしてまとめてほしいというご要望もあるところでございます。昨年度は、私どもと財務省と総務省の3省共同で国民年金事務費の交付金の実態調査ということをやったわけでありましてけれども、その過程でも、市町村からいろいろなご意見ご要望もいただいているところでございます。そういった背景を踏まえまして、国民年金制度の意義を国民の皆様にお伝えする、あるいは、その事務をしっかりと市町村でやっていただけるような、それから、年金事務所などでもそういうところを広め、事務をしっかりとできる、そういうことに向けての、それをどういうふうにしたらいいのかということについて、お知恵を頂戴したいと存じ上げますので、構成員の皆様からぜひご忌憚のないご意見を賜りたいと考えております。短い期間内で密度の濃い会をお願いするということになりまして、特にご多忙の皆様方でございますので誠に恐縮でございますけれども、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。お願ひをいたしまして、ご挨拶に代えたいと思います。どうぞよろしくお願ひします。

○司会

ありがとうございました。では、引き続き議事のほうに戻りたいと思います。時間の関係もございまして、電通パブリックリレーションズ様より情報発信モデル事業のもう一つの柱であります若年者に向けた国民年金保険料納付促進モデル事業についてのご案内を

差し上げたいと思いますが、よろしいでしょうか。

○ (株) 電通 PR

それでは、もう一つの資料 5-2 をご覧ください。こちらは前半部分は先ほどの資料と同様になりますので、割愛させていただきたいと思っております。飛ばして 10 ページのをご確認ください。まず、若年層に向けた国民年金の促進モデルということですが、どういった問題があるのかと申しますと、11 ページでございます。こちらは昨年度 25 年度の年金加入・保険料納付状況のグラフでございますが、20 代と 30 代の若年層の納付率が低いという課題がございます。24 年度からこの 3 つに関しては上昇はしているものの、やはり他の年代の年齢に比べるとまだまだ低い状況、また、あるべき姿から考えると低い状況にあると考えております。この若者の方々に対して納付を促進するというのもすでに各種取り組みがなされていると思っております。本事業では、この若者の中でも高校生や大学生といった将来納付者になる方々が未納しないように、未納することを防ぐ事業だと捉えております。

次の 12 ページをご覧ください。若者と申しまして、特に高校生や大学生と申しまして、いろいろなセグメントがいると思っております 12 ページでは、それらのさらなるセグメントの分析を行っていく前提を提示しております。考察のポイントを 3 つ挙げておりますが、まず、どういった方々がターゲットとして適切なのかということ。考察ポイントの 2 としましては、そのような方々はどのような環境下にいるのかということ。そして、考察ポイントの 3 として、年金制度に対してどのような思いや考えでいらっしゃるのかということ。この 3 つの観点から分析を現状進めております。

13 ページをご覧ください。考察 1、2、3 というかたちで左のほうに載せておりますが、それぞれ見ていきますと、例えば分布の状況ですと、65.2 パーセントの方が総所得額 300 万円未満ということになっております。これは決して高校生や大学生のデータではなくて、現状納付されている方々がどのような状況にあるかということを見ております。そのような方々の特性を把握することで、防止につなげていきたいという考えから、すでにお支払いいただいている方々のデータを見ております。続きますが、真ん中へんですが、例えば高校生の約 60 パーセントが社会保障に対するイメージについて「普通」と回答しており、イメージがまだ固まっていない可能性があるとか、こういった社会保障や年金の授業を行うと、約 92 パーセントの生徒が社会保障や国民年金への関心が向上するといったこと。また、94 パーセントが理解向上。そして、72 パーセントがイメージが向上するといった内容が見られております。

飛ばしてしまいましたが、中学校や高校では年金制度に関してどれくらい授業をやっているかということに関して、中学校では 33.4 パーセント、高等学校では 30.1 パーセントということで、非常にまだまだ低い状況にあるということ。また、多くの中学、高校が年金制度に関して教科書の記述が不十分であると認識しているということ。このあたりも課題の一つではないかなと考えております。

続きまして 14 ページをご覧ください。だいぶ割愛させていただいておりますが、そのよ

うなデータから導きまして、こちら成果物のモニタリング指標として 3 つ考えております。制度の認知、納付意義の理解、各種手続等の把握ということで考えております。モニタリング指標に関しましては、制度認知に関して障害年金制度等の各制度に対する認知度ですとか、納付意義理解に関してはなぜ納付しなければいけないのだろうといった意義とか目的を理解しているかどうか。または、老後等の将来的な生活と年金制度に関する理解度も非常に重要になってくるのではないかと考えております。そして、最後は How の部分でございますが、加入手続きに関する理解度とか、納付の方法に関する理解度このあたりのことが理解できるとよろしいのではないかと考えております。

以降 15 ページからだいぶ飛んで 26 ページまでは参考情報ということで詳しく載せておりますので、お時間のある時にご覧になっていただければと考えております。

続きますのは、成果物の作成方針とイメージの説明に入らせていただきたいと思います。

○ (株) 電通 PR

制作物のイメージの件でございます。動画を作成するのですが、動画もリーフレットもこちらは基本的にはモデル事業で授業において使用するリーフレットと映像ということ想定して作ろうと思っております。若年層をターゲットとして 3 つの切り口を考えております。A 案、B 案、C 案でございます。

次のページをご覧ください。イメージ A 案です。Q&A 若者たちのリアルボイスということで同世代だいたい 30 代以降の世代の方々に実際にインタビューをしてこようと思っております。そのインタビューの中からもいろいろな質問を抽出して、それに対して答えていくというかたちの Q&A 方式で作っていきこうということで一つ考えております。

続いて B 案です。数字から読み解く国民年金ということで、何個かの数字を理解することができれば、より国民年金は身近になる、友だちにも話をしたい国民年金 10 の数字ということで、数字というのは切っても切れない国民年金でございますので、数字から切り取るととてもわかりやすいことが多いということで、こちらを考えております。

続いて C 案です。国民年金は人生のパートナーということで、1 人の人生を通して納付のデビュー、納付、給付世代というかたちで国民年金はどのように機能するのかということと、1 人の人生を通して伝えるということを考えております。

では、続いて次のページでございます。リーフレットは 2 つ考えております。次のページをおめぐりください。ドリル方式の穴埋め教材ということで、こちらは書き込むことで得る自分だけのテキストということで、最終的に書き込んでいく言葉一つ一つが将来の自分へのメッセージとして自分だけの物化させる物を想定しております。

続いて、次のページをお願いします。こちら映像 B 案と同じですが、数字から読み解く国民年金ということで、数字をベースに授業を進めていく教材として使いたいと思っております。モデル事業の試行のイメージということで、こちらは実際に高校 1 校、大学 1 校とうことでモデルの授業を行う予定でございますので、こちらで考えている講義の要素等を記入しております。

主に高校としては水産高校や農業高校もしくは総合高校という所で考えているところですが、今こちらに書いてある内容は高校講師の方が決まってからでないかと詰められない部分が多いので、それはまた追ってご報告させていただければなと思っております。

38 ページで制作スケジュールと PDCA モデルです。構成を作るために定性調査を行いたいと思っております。そして、ストーリーボードを作成の際に定量調査を行い、そのアンケートの結果によって修正をしたもので撮影をしていきたいと思っております。最後の定量調査はモデル授業において最後にアンケートをとり、その結果を調査したいと思っております。以上でございます。

○司会

ありがとうございました。それでは、ただいまのご説明に対して第一印象としてのコメント等ございますか。構成員の三浦様お願いできますでしょうか。

○三浦構成員

すみません。まず、簡単な確認からですが、32 ページの 3-3-2 リーフレットイメージ B というのは、これは A の間違いですね。ですよ。

○(株) 電通 PR

間違えております。すみません。失礼しました。

○三浦構成員

はい。それで、簡単なインプレッションとしてですが、数字で考えるほうで、この、事前にいただいた資料を拝見してまして、「正解は女性が 65 歳まで生きた方の平均余命の延びです」というのは、日本語として非常にわかりにくい表現だと思ひまして、わかりやすさということであると、日本語の表現をちょっと検討していただければと思います。

○司会

構成員の横尾様お願いできますでしょうか。

○横尾構成員

横尾でございます。通信販売等のコンビニエンスストア等で利用する納付書というのがあるかと思いますが、支払いを行わない人を減らすという目的での改善プロジェクトを実施し、一回の改善で 43 パーセント減らすことができたという経験がございます。その時の見地から、いくつかお話をさせていただきたいと思ひます。これは納付をしない人を減らしたいということですよ。納付する人を増やしたいと言ってもいいということですよ。ありがとうございます。一つ質問があるのですが、「自分が」払わなきゃいけないということに気がついてないケースがあったりするのでしょうか？それとも、殆ど意図的な方という状況なのでしょうか。

○大西課長

両方あると思ひます。

○横尾構成員

両方あるということですね。経験上、「絶対払わないぞ」と決めている人を説得するのは

難しいかもしれないんですけども、「あ、自分が払うんだっただ」っていう人は結構拾いやすいので、そこをどれだけ拾っていけるかがポイントになってくると思います。それこそ、わかりやすくするということによって拾ってあげる。「あ、自分が払うんだっただ」と気がつくきっかけをどれだけ作っていけるか、が大切です。もう一つお聞きしたいのですが、自治体のほうで把握をされているのでしょうか。窓口に来た方で、「あ、この人払ってない」というのがわかっているものなのかどうかというのはいかがでしょうか。

○司会

上里町の関口構成員お願いできますでしょうか。

○関口構成員

年金の保険料の納付の関係については、年金事務所が関わっていますので、一応うちでは未払かどうかというの把握できないです。

○横尾構成員

ありがとうございました。わかりました。払ってないとわかっていれば、その人に何かパンフレットを出すということもできるんでしょうけれども、今回のケースでは、自発的に「あ、自分だ」と気がついていただくしかないということになってきますよね。その見地からお話させていただきますと、先ほどの市区町村内に掲示するタイプの物ですが、「あ、自分払ってない」、「払うべきだったんだ」と気がつくというか、「あ、自分は払いに行かなきゃいけなかったのか」と気がつくような、「あ、自分だ」というような、該当しているのは自分だなと気がつくような何か、映像なりがあると良いと思います。映像のほうがいいと言うのは、これは取扱説明書改善の経験から思うことですが、「自分が理解してないということにまず気づいていない」というケースが多いというのが一点あります。

普通に正社員で働いていた経験があつてそのまま独立して自営業になって、当然払っているものだと思い込んでいた…といったような。いろんな税金があつてとかですね、例えば、そういうケースだと、知らないと思っていないので、情報を取りにいかないんですね。そうすると、もう受動的に自動的になんか流れているので見かけて気がつくしかないかと思しますので、動画の関係でそういった物が一つ。払い漏れていたと気がつくための何か物があると、役所のほうはいいのかなと思いました。

もう一つは、学校のほうですよ。学校とかの教材で使うということですけども、私はカナダの高校を卒業しているのですが、カナダは年金制度への加入が任意なんです。払ってもいいし払わなくてもいいと。希望した人は入って、そうすると年金がもらえますと。希望しない人は入らないで年金がもらえないんですけど、なるべく払うようにさせたいん、カナダとしては。なので、その教育がかなり充実してしまして、私も入りたくなくなってしまうくらい良い教育がなされていたんですけども、その時に、書き込み式で、自分の人生をシミュレーションしてみる授業がありました。年金を払った場合と払わない場合と職業が例えば農業の時にだいたい平均年収がどれくらいになって、だいたい90歳で死ぬと仮定

してみたいなことでシミュレーションしてみて、年金に入っていたケースと入っていないケースと、途中で障害者になってしまったとか、そういうケースを自分でやってみるといいますか、ワークシートみたいなものがありました。モチベーション向上に効果的でしたので、そういったものもご検討されては如何でしょうか。

先ほどの支払いのほうに関しては、払う気持ちにさせるということもあるんですけど、払ってないと気づいてないというのも意外と多いので、その点もご留意頂けるとより良いかと思いました。

○(株)電通 PR

ありがとうございました。気づかせる点というのは非常に大切だなというふうに思いますし、たぶん、今回事業だけではないところにまで、そこって及んでいってしまうのかなと思うんですけども、その視点は大切にしていってクリエイティブにも反映したいなと思います。また、今いただいた申込書を書くとか人生のシミュレーションとか、そういったものは授業をこれからモデル授業を実施しますので、その中でも参考にさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

○司会

時間迫っておりますが、もう1つ2つお願いしたいと思います。では、原構成員お聞きできますでしょうか。

○原構成員

ありがとうございました。前提といいますか若年層向けの地域年金展開事業等で使うということで見てみますと、最後の36ページにあるような、これはまだイメージ段階だと思うんですけども、年金についてのいろんな映像を使ったりした時に、このカリキュラムといいますか流れというのは非常に重要かと思います。また、その前のページにもあるような誤解や不安感の洗い出しってところで、例えば、細かいですけど、仕組みということではなくて、まずは、ディスカッションなり、そういうものを入れたりとか、それから、誰が話すのかっていう講師にもよるかと思います。映像のところでも一番最初のイメージAという、例えばあなたたちはどう思っているみたいなことの組み合わせというんですかね、構成、基礎編、応用編、実践編というのが少し誤解、不安感の洗い出しに対して基礎編がこうとか、不安感の解消でこうっていうのがちょっとまだイメージとして固まってないかなっていう印象を受けました。

年金制度の役割ですとか意義、メリットというのが不安感の解消ということで、これが果たして応用編なのか基礎編なのかっていうところなのかと思うんですけども、そのへんは、ぜひじっくりと、年金展開事業等の教材になるのであれば、映像、それから、ツール、教材になるべきもの、ドリル方式等、あるいは、それプラスの副教材等もあると思うんですけども、ぜひ、その流れと、ツールと、それから、その目的ですね、その35ページの下にあるような誤解や不安感の洗い出しをして、それを解消して、具体的情報で行動

促進すると。それに合ったような流れで組み立てていって、それに合った映像、それから、もちろん、その書き込み式とか等で飽きさせないような教材というのを目指していただきたいというふうに思いました。以上でございます。

○(株)電通 PR

ありがとうございます。今、貴重な意見等受け止めさせていただき、出来上がってくるツールですとか、また、講師ですとか、そういったもの、あとは、また、皆様のご意見、このへんを反映して作っていきたいと思いますので、よろしく申し上げます。ありがとうございます。

○司会

ありがとうございました。すみません。磐田市の熊切構成員お願いできますでしょうか。

○熊切構成員

お話伺って、ターゲットの抽出のページの中で高校生、大学生の他に学校で習って、「そうだな」と思うのは中学生、小学生とか、小学生はどうかと思うんですが、もう大学生になるとある程度いろいろ知識が入ったりして、自分の判断で、聞いても「はい、そうですか」みたいなのは多くなるのかなというような気もちょっといたしました。ただ、要は教育の機会の中で何回も啓発とか勉強していくことによって、理解度が深まるというのはあると思いますので、ちょっと聞いて気になったターゲットになる部分で払えなくなっちゃった部分、本当に実際払えない方はいっぱいいるし、払わないぞと思っちゃったら、もうそれを説得してひっくり返すというのもなかなか難しい。それは窓口に来るお客さんを見ていてもそう思いますので、できたらそうなる前でできるだけ払っていただけるような考え方をさせていただくのが重要かなとちょっと思いました。

○(株)電通 PR

貴重なご意見ありがとうございました。確かに中学生に早期に授業をしていくというのは非常に重要だと我々も認識しておりますが、今回の授業はあくまでもモデル授業ということで、カリキュラムの中に組み込めるかどうかということも非常に重要なポイントとなつてまいります。従いまして、こういったモデル授業を通じてよりよいものを作って、その延長線上に将来的なこととしてそういった中学生もターゲットの一つとして含めていければいいのかなと考えております。ありがとうございました。

○司会

ありがとうございました。若干時間超過しているところではございますが、せっかく貴重なご意見頂戴できる場ですのでお願いしたいと思います。構成員の阿部様お願いできますでしょうか。

○阿部構成員

阿部でございます。大学での年金教育の経験からお話させていただきたいんですけども、大学生にとって損得勘定っていうのは非常に重要なポイントで、年金 PR の際も損得勘定の視点から PR することは重要だとは思いますが、年金教育を担当している者

としまして、やはり年金の本質を理解させたいということがありまして、学生さんたちにも資本主義経済社会における社会参加のあり方を考えさせる教材っていうものを作るべきだということ考えております。本日はもう時間がなくなってきましたので発言をこの程度にとどめておきますが、例えば、36ページの90分を対象にした講義内容を見ますと、かなり濃い内容になっておりまして、今の学生の能力や意欲もまちまちな状況で、90分の中でグループディスカッションをやったり、全体ディスカッションをやったり、私の講義では免除とか猶予だけでも90分かけて理解させているっていうような状況なもので、特に単発式90分1回で講義しなければならないっていう場合は、公的年金の本質、政府の政策というようなことを最初に入れるべきではないかなと思っております。この点に関しては、また回を追ってお話させていただきたいというように思っております。以上です。

○(株)電通PR

ぜひ今後、いろいろご教示いただいて、よりよいものができればと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○司会

それでは、よろしいでしょうか。本日は活発なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。電通PR様におかれましては今日、構成員の皆様からいただきましたご意見等を参考にいたしまして、改めて検討を進めていただきまして、本検討会の次回以降でご説明いただければと思っております。若干予定時刻超過いたしまして誠に申しわけございませんでした。これにて本日の審議を終了したいと思います。本日は誠にありがとうございました。

なお、次回検討会9月10日水曜日午後開催を予定してございます。詳細な時間、場所等につきましては、追って事務局よりご案内差し上げますので、何卒よろしくお願いいたします。

以上